

# Test und Einführung

Teilvorhaben im Verbundprojekt  
"Mobile Bürgerdienste"  
(MoBüD)



- 01 MD 227 -  
**Schlussbericht**

---

Laufzeit des Projektes

1.10.2002 – 28.2.2005

---

Projektleiter

Leiter des Referats  
IT-Kompetenzzentrum

Rainer Wagnitz

Karl-Heinz Löper

*Zur Vermeidung redundanter Darstellungen im Schlussbericht wird auf den Abschlussbericht „Usability und Endgeräte für mobile Bürgerdienste“ des Fraunhofer-Institut für Nachrichtentechnik Heinrich-Hertz-Institut - 01 MD 226 – verwiesen. Die Aufgabenstellungen zu Test und Einführung des mobilen Bürgerbüros, Organisation, Erfahrungen in Magdeburg und rechtliche Grundlagen sind ausführlich dargestellt. Für die Aufgabenstellung Wirtschaftlichkeit ist ein gesondertes Dokument „Wirtschaftlichkeitsbetrachtung“ beigelegt.*

## Zielsetzung

Das Projekt „Mobile Bürgerdienste“ (MoBüD) hatte zum Ziel, das Dienstleistungsangebot einer öffentlichen Verwaltung dem Bürger mittels mobiler Dienste näher zu bringen, „bürgerfreundlicher“ zu machen. Konkretisiert wurde diese Idee durch die Entwicklung und Erprobung eines „mobilen Bürgeramts“, das sich aus dem Angebot der stationären Bürgerämter der Berliner Verwaltung ableitete. Bürgerberater bieten ihre Dienstleistungen mit Hilfe von mobilen Endgeräten an Orten wie Nachbarschaftszentren, Stadtteilbibliotheken, Krankenhäusern und auch Einkaufspassagen an. Dort wird die vollständige Bearbeitung von Anliegen der Bürger (von der Auskunft und Beratung über Antragsaufnahmen bis hin zur Bezahlung und zur Aushändigung von Dokumenten) ermöglicht.

Die Senatsverwaltung für Inneres Berlin war im Verbundprojekt MoBüD unter anderem für die Projektphasen Test und Einführung, sowie Schaffung der organisatorischen und rechtlichen Grundlagen zuständig.

Ausgehend von den Entwicklungen zur Technik und Infrastruktur für mobile Bürgerdienste wurden in einem Feldversuch in den Berliner Bezirken Pankow und Spandau die mobilen Endgeräte erprobt. An diesem Feldversuch nahmen bei mehr als 100 Probetriebsterminen an verschiedenen temporären Standorten mehr als 3000 Bürger teil. Die Ergebnisse des Probetriebs zeigten, dass die organisatorischen und technischen Voraussetzungen die Funktionalität des Verfahrens möglich machen.

Im Rahmen einer Kooperation mit den Bürgerdiensten Magdeburg wurden in der Stadt Magdeburg an vier Standorten ebenfalls mobile Bürgerdienste, ausgehend von den Berliner Erfahrungen, erprobt.

Zur Festlegung der für mobile Bürgerdienste bereitzustellenden Infrastruktur wurden verschiedene mögliche Lösungen unter Einbeziehung verschiedener Funknetze (GPRS, WLAN, UMTS etc.) analysiert. Das IT-Dienstleistungszentrum ITDZ Berlin, über welches aufgrund der Gesetzeslage alle Übergänge vom und zum Verwaltungsnetz erfolgen müssen, kooperierte mit dem MoBüD-Projekt und hat eine Zugangslösung zum Landesnetz bereitgestellt, welche die Projektbelange berücksichtigt. Dazu wurde im LIT ein Security-Gateway installiert, das als Endpunkt eines VPN-Tunnels nach dem IPsec-Standard fungiert.

Das Verfahren soll die Möglichkeit bieten, vorhandene elektronische Fachverfahren über mobile Endgeräte anzubinden. Abgrenzen lässt sich das mobile Bürgeramt von mobilen Lösungen für den Endkunden. Das Verfahren beschreibt die Anwendung einer mobilen Lösung für den Mitarbeiter der Verwaltung.

Wie in stationären Bürgerämtern soll in den mobilen Bürgerämtern das gesamte Dienstleistungsangebot erbracht werden:

- Wohnsitz anmelden, abmelden oder ummelden
- einen neuen Personalausweis, Reisepass und Kinderausweis beantragen

- einen Führerschein beantragen oder die alte Fahrerlaubnis in einen EU-Führerschein umtauschen
- Änderungen in den Fahrzeugpapieren vornehmen oder ein Fahrzeug stilllegen lassen
- sich eine Lohnsteuerkarte ausstellen oder Änderungen darin vornehmen lassen
- ein Führungszeugnis beantragen
- Informationen zu Anträgen verschiedener Fachämter erhalten (z.B. Kindergeld, Tagesbetreuung von Kindern, Sozialhilfe, usw.)
- Beratungen zu Wohngeld/Lastenzuschuss, Wohnberechtigungsschein (WBS), Rundfunkgebührenbefreiung, Erziehungsgeld usw. erhalten.

Ein mobiles Bürgeramt unterstützt dabei - wie ein stationäres Bürgeramt - alle Schritte von Bürgeramts-Dienstleistungen: Von der Beratung über Antragstellung bis zur Änderung von Dokumenten oder der Aushändigung neuer Dokumente (Pass, Personalausweis, usw.).

Das Projekt verfügte am Ende der Projektlaufzeit über umfangreiches Know-how zu organisatorischen, technischen, rechtlichen und ergonomischen Randbedingungen für die Einführung von mobilen Bürgerdiensten.

Die Verwertung der Projektergebnisse ist im Gange. Die Ausweitung der Nutzung mobiler Zugänge zum Berliner Landesnetz und die Übertragung auf andere Dienstleistungen ist in Vorbereitung.

## INHALT

1	AUFGABENSTELLUNG	5
2	VORAUSSETZUNGEN	7
3	PLANUNG UND ABLAUF DES VORHABENS	8
4	WISSENSCHAFTLICHER UND TECHNISCHER STAND BEI BEGINN	10
5	ZUSAMMENARBEIT MIT ANDEREN STELLEN	11
6	ERGEBNISSE	13
6.1	Test und Einführung	13
6.1.1	Allgemeine Anforderungen	13
6.1.2	Pass-, Ausweis- und Meldeangelegenheiten	14
6.1.3	Sicherstellung der Funktionalität des Verfahrens	17
6.1.4	Lohnsteuer	17
6.1.5	Wohngeld	18
6.1.6	Sozialleistungen	18
6.1.7	Allgemeine Angebote und Informationen	18
6.1.8	Wirtschaft/Gewerbe	18
6.2	Organisatorische und rechtliche Grundlagen	19
6.2.1	Beteiligungsverfahren	19
6.2.2	Weitere Vertriebswege	21
6.3	Wirtschaftlichkeit	22
7	FORTSCHRITTE BEI ANDEREN STELLEN	25
7.1	Stadt Dortmund	25
7.2	Stadt Magdeburg	26
8	VERWERTUNGSPLAN UND PERSPEKTIVEN	29
9	PRÄSENTATIONEN	30
10	VERÖFFENTLICHUNGEN	32
11	ABKÜRZUNGEN UND AKRONYME	33

Der Abschlussbericht „Test und Einführung“ besteht aus folgenden Einzeldokumenten:

- Schlussbericht (das vorliegende Dokument) und Wirtschaftlichkeitsberechnung
- Erfolgskontrollbericht
- Berichtsblatt und Document-Control-Sheet
- Liste Veröffentlichungen
- Liste über Schutzrechtsanmeldungen

# 1 AUFGABENSTELLUNG

Angesichts einer zunehmenden Flexibilität in der Gesellschaft und der daraus resultierenden Mobilität von Arbeitgebern und Arbeitnehmern muss ein Beitrag geleistet werden, der die notwendigen Verwaltungsprozesse effizienter und nutzerfreundlicher gestaltet. Neue Informations- und Kommunikationstechnologien sollen genutzt werden, um Netzwerke für einen erleichterten Datenaustausch aufzubauen und adäquate Schnittstellen für die erforderlichen Transaktionen zu entwickeln.

Das Verfahren „Mobile Bürgerdienste“ zielt darauf ab, das Dienstleistungsangebot einer öffentlichen Verwaltung dem Bürger mittels mobiler Multimediadienste näher zu bringen, d.h. die Bürgerämter mittels mobiler Technik bürgerfreundlicher machen. Dies soll dadurch erreicht werden, dass mobile Bürgerberater die Dienstleistungen der Bürgerämter zu bestimmten Zeiten an Standorten wie Nachbarschaftszentren, Schulen, Stadtteilbibliotheken, Krankenhäusern, Einkaufspassagen usw. anbieten, eben dort wo viele Menschen sind oder leicht hinkommen können.

Das Verfahren soll die Möglichkeit bieten, vorhandene elektronische Fachverfahren über mobile Endgeräte anzubinden. Abgrenzen lässt sich das mobile Bürgeramt von mobilen Lösungen für den Endkunden. Das Verfahren beschreibt die Anwendung einer mobilen Lösung für den Mitarbeiter der Verwaltung.

Wie in stationären Bürgerämtern soll in den mobilen Bürgerämtern das gesamte Dienstleistungsangebot erbracht werden:

- Wohnsitz anmelden, abmelden oder ummelden
- einen neuen Personalausweis, Reisepass und Kinderausweis beantragen
- einen Führerschein beantragen oder die alte Fahrerlaubnis in einen EU-Führerschein umtauschen
- Änderungen in den Fahrzeugpapieren vornehmen oder ein Fahrzeug stilllegen lassen
- sich eine Lohnsteuerkarte ausstellen oder Änderungen darin vornehmen lassen
- ein Führungszeugnis beantragen
- Informationen zu Anträgen verschiedener Fachämter erhalten (z.B. Kindergeld, Tagesbetreuung von Kindern, Sozialhilfe, usw.)

- Beratungen zu Wohngeld/Lastenzuschuss, Wohnberechtigungsschein (WBS), Rundfunkgebührenbefreiung, Erziehungsgeld usw. erhalten.

Ein mobiles Bürgeramt unterstützt dabei - wie ein stationäres Bürgeramt - alle Schritte von Bürgeramts-Dienstleistungen: Von der Beratung über Antragstellung bis zur Änderung von Dokumenten oder der Aushändigung neuer Dokumente (Pass, Personalausweis, usw.).

Ziel des mobilen Bürgeramtes ist es, das Verhältnis zwischen Verwaltung und Bürger im Sinne des Bürgers freundlicher und für die Verwaltung effektiver zu gestalten. Diesbezüglich bieten sich drei Vertriebswege von Bürgerdiensten an:

- die Konzentration des Dienstleistungsangebotes in sog. Bürgerämtern/Bürgerbüros, so dass aus Sicht des Bürgers nur ein einziger Anlaufpunkt für alle Dienstleistungen der Verwaltung anzusteuern ist (persönlicher Kontakt)
- der Ausbau einer Internetpräsenz (elektronischer Kontakt), über welche der Bürger selbständig die entsprechenden Dienstleistungen beantragen kann
- der Aufbau eines Call Centers (telefonischer Kontakt) als Informationsangebot für den Bürger.

Dieser Ansatz berücksichtigt noch nicht die Bürger, die aufgrund von Behinderung oder besonderer Umstände die Bürgerdienste nicht persönlich oder elektronisch nutzen können. Der Weg in das nächstgelegene Bürgeramt ist für einige (alte, kranke oder behinderte) Bürger mit erheblichem Aufwand verbunden (Fahrdienste, etc.) oder nur durch Vertreter möglich. Der Verwaltungszugang via Internet setzt eine entsprechende Infrastruktur (PC, Internetanschluss, Digitale Signatur) sowie eine gewisse Erfahrung im Umgang mit den Online-Systemen voraus. Beides ist in den erwähnten Bevölkerungsgruppen nicht unbedingt vorhanden.

Des Weiteren ist die Auswahl von Standorten der Bürgerämter meist nicht von der Nähe zum Bürger, sondern von der Verfügbarkeit von bezugsfreien Räumen und deren Kosten bestimmt.

Als sinnvolle Ergänzung zu den drei o.g. Vertriebswegen bietet sich die Lösung des Problems in Form eines mobilen Bürgeramtes an:

Ein Bürgerberater mit einem IT-gestützten mobilen Equipment begibt sich nach terminlicher Vereinbarung oder zeitlichen Vorgaben zu den entsprechenden Bürgern bzw. Standorten und bearbeitet deren Anliegen direkt vor Ort (Hausbesuch) oder da wo große Kundenströme zu erwarten sind (Einkaufszentren, Krankenhäuser, etc.).

## 2 VORAUSSETZUNGEN

Mit dem Projekt sollte - wie bei allen MobilMedia-Projekten - die Entwicklung und Erprobung von drahtlos vernetzten mobilen Anwendungen vorangetrieben werden.<sup>1</sup> Ergebnis sollten Best-Practise-Beispiele sein, die Nachahmungseffekte in Wirtschaft, Verwaltung und Bevölkerung auslösen und die Akzeptanz der neuen Technologien erhöhen.

Die geförderten Projekte sollten Forschung, Entwicklung und Erprobung beinhalten und möglichst als Verbundvorhaben durchgeführt werden.

Als ein Anwendungsgebiet für MobilMedia wurden „mobile öffentliche Dienstleistungen“ genannt.<sup>2</sup> Über die konkret zu verwendenden Techniken für drahtlose Kommunikation oder die Art der Endgeräte wurden keine Vorgaben gemacht.

Unter diesen Voraussetzungen waren zunächst – zusammen mit den Anwendern - Erfolg versprechende Nutzungsszenarien zu entwickeln und die technischen und organisatorischen Randbedingungen für mobile Bürgerdienste zu eruieren. Darauf aufbauend wurden verschiedene technische Lösungen (auch verschiedene Arten der drahtlosen Anbindung von mobilen Endgeräten) in Bezug auf ihre Funktionsfähigkeit und Handhabung untersucht. Die erfolversprechendsten wurden dann im Rahmen des Feldversuchs im praktischen Einsatz erprobt.

---




<sup>1</sup> <http://www.bmwi.bund.de/Navigation/Technologie-und-Energie/Informationsgesellschaft/multimedia,did=26964.html>

<sup>2</sup> <http://www.bmwi.bund.de/Navigation/Presse/pressemitteilungen,did=5762.html>

### 3 PLANUNG UND ABLAUF DES VORHABENS

#### Balkenplan

AP-Nr.	Arbeitspaket	2003				2004			
	<b>Test und Einführung</b>								
1110	Einführung des mobilen Bürgerbüros								
1120	Einrichtung Testinfrastruktur								
1130	Testbetrieb des mobilen Bürgerbüros								
	<b>Organisatorische und rechtliche Grundlagen</b>								
1210	Fachliche Qualitätssicherung								
1220	Betriebskonzept / Geschäftsmodell								
1230	Beteiligungsverfahren								
1240	Weitere Vertriebswege								
1250	Wirtschaftlichkeit								

-  : Planung laut Vorhabenantrag
-  : Ablauf/revidierte Planung
-  : Arbeiten im Rahmen der Projektverlängerung (10/04 bis 2/05)

Wie der Balkenplan zeigt, entspricht der Ablauf des Projekts der Planung.

Es kann festgehalten werden, dass die vereinbarten Ziele erreicht wurden. Es gibt einige Vorhaben, die nicht bis zum Ende der regulären Projektlaufzeit vollständig erreicht werden konnten. Bei den meisten dieser Ziele handelt es sich um die Übertragbarkeit der MoBüD-Lösungen auf andere Einsatzbereiche und/oder andere Bundesländer bzw. den Nachweis der Allgemeingültigkeit des im MoBüD-Projekt entwickelten Konzepts. Die Aktivitäten im Vorhaben Media@Komm-Transfer haben allerdings die Verbreitung begünstigt, weil die Laufzeit dieses Projekts bis in das Jahr 2006 hineinreicht.

Die in der Vorhabensbeschreibung formulierten Ziele hinsichtlich der Einbindung von Fachanwendungen, die in engen Zusammenhang mit den Bürgeramtsdienstleistungen (z.B. Standesamtsangelegenheiten / Wohngeld) waren nicht abschließend zu berücksichtigen. Entweder waren die technischen Voraussetzungen um entsprechende Anpassungen für den mobilen Zugang nicht gegeben, oder die Kooperationsbereitschaft über Ressortgrenzen hinweg war nicht im erforderlichen Umfang zu realisieren. Organisatorische Änderungen und nicht ausreichende rechtliche Voraussetzungen haben hier zu reduzierten Ergebnissen geführt.

Das Anwendungsszenario „Hausbesuche“ hat sich in der beabsichtigten Durchführung komplexer dargestellt als im Vorhinein angenommen. Der Anspruch, möglichst vollständige Bürgeramtsdienstleistungen auch beim Hausbesuch anbieten zu können, steht der momentan zur Verfügung stehende „Bürgeramtskoffer“ mit Gewicht und Ausmaßen noch im Wege. Generell ist jedoch in Berlin konzeptionell eine Variante „Hausbesuche“ nicht mehr Schwerpunkt der weiteren Entwicklung.

## 4 WISSENSCHAFTLICHER UND TECHNISCHER STAND BEI BEGINN

Bei Beginn des Projekts gab es noch keine technische Lösung für das Konzept „das Amt kommt zum Bürger“, jedenfalls nicht in Bezug auf das im Projekt angestrebte Leistungsspektrum. Auch die organisatorischen Rahmenbedingungen waren weitgehend ungeklärt.

Verfahren zur sicheren Datenübertragung waren u.a. von Internetanwendungen bekannt. Erfahrungen mit solchen Verfahren im Zusammenhang mit mGovernment lagen nicht vor.

Bei Beginn des Projekts war auch noch zu wenig über die Anforderungen eines mobilen Bürgerberaters an Details seines mobilen Endsystems (Hardware, Software, Serviceware, Ergonomie, Security etc.) bekannt. Das gilt auch für Anforderungen des „Klienten“, d.h. des Bürgers, der das mobile Bürgeramt in Anspruch nimmt. Diese Anforderungen sollten im Rahmen des Projekts durch eine sozialwissenschaftliche Anforderungsanalyse spezifiziert werden.

## 5 ZUSAMMENARBEIT MIT ANDEREN STELLEN

- Für die Durchführung und Erprobung eines mobilen Bürgeramtes ist die Beteiligung und Zustimmung des Gesamtpersonalrats, des örtlichen Personalrats und die Einbindung des Datenschutzbeauftragten notwendig.
- Die Aufgabenstellung im Projekt illustriert Herausforderungen und Vorgehensweise in Bezug auf die Einbeziehung der Personalräte.
- Die Zusammenarbeit mit dem Berliner Landesbetrieb für Informationstechnik<sup>3</sup> bezog sich zunächst auf die Bereitstellung einer sicheren mobilen Anbindung an das Berliner Landesnetz. In einer späteren Phase des Projekts wurde das erarbeitete Know-how an Mitarbeiter des IT-Dienstleistungszentrums Berlin (ITDZ) transferiert. Das ITDZ will ab 2006 die Technik für mobile Bürgerdienste in Berlin anbieten.
- Mit dem Berliner Beauftragten für Datenschutz und Informationsfreiheit (BlnBDI) wurde im Zusammenhang mit der Erstellung eines Sicherheitskonzepts kooperiert.
- Die Firmen T-Mobile und Vodafone stellten dem Projekt vorübergehend UMTS-Karten kostenlos zu Testzwecken zur Verfügung.
- Mit der Firma Microsoft wurden Gespräche über eine Single-Sign-On-Lösung bei der Notebook-Anmeldung geführt.
- Vertreter des Projekts nahmen an einer Sitzung des Gesprächskreises "eGovernment Land-Kommunen" Brandenburg teil.
- Gemeinsam mit den Bürgerdiensten der Stadt Magdeburg wurde in der Phase der Projektverlängerung ein MoBüD-Probebetrieb durchgeführt. Das Projekt stellte Magdeburg dazu zwei Endgeräte zur Verfügung und hat auf der Ebene des verwaltungsseitigen Erfahrungsaustausches die Mitarbeiter in Magdeburg beraten und bei der Durchführung begleitet.
- Gemeinsam mit Vertretern des Senators für Finanzen in Bremen und Vertretern der Berliner Senatsverwaltung für Wirtschaft wurde ein Workshop zum Thema „Entwicklung und Erprobung mobiler Wirtschaftsdienste“ durchgeführt. Diese Kontakte führten u.a. dazu, dass MoBüD in Bremen vorgestellt wurde. Bremen möchte ab 2006 mobile Bürgerdienste einführen.
- Mit dem Tiefbauamt des Berliner Bezirks Tempelhof wurden Gespräche über mögliche mobile Lösungen von Straßenbegehungen geführt. Ziel war die Durchführung eines Pilotprojekts, bei dem Straßenbegeher Schadstellen auf öffentlichen Straßen identifizieren und entsprechende Daten mit Hilfe mobiler Endgeräte in eine Datenbank des Bezirks transferieren. Die Einbindung der Wirtschaft (z.B. Bau ausführende Firmen) in die Prozesskette ist beabsichtigt.
- Seit dem Start auf der CeBIT2004 ist die Senatsverwaltung für Inneres Berlin als Transferkommune im Media@Komm-Transfer Vorhaben des BMWi mit dem Aufgabenschwerpunkt "M-Government" beteiligt. Kooperationspartner ist die Transferkommune Stadt Magdeburg.

---

<sup>3</sup> ab 2005: IT-Dienstleistungszentrum Berlin

- Information und Demonstration der Projektergebnisse in der Hauptgeschäftsstelle des Deutschen Städte- und Gemeindebundes (DStGB) in Berlin, Marienstr. 6, 12207 Berlin

## 6 ERGEBNISSE

### 6.1 TEST UND EINFÜHRUNG

#### AP : 1110 BIS 1130

##### 6.1.1 ALLGEMEINE ANFORDERUNGEN

Um den organisatorischen Aufwand und Ablauf des mobilen Einsatzes einschätzen zu können, müssen umfangreiche Übersichten zu den in den Bürgerämtern angebotenen Dienstleistungen und die damit zusammenhängenden Formulare und Arbeitsmittel zusammengestellt werden. Ein Schwerpunkt bildet die Untersuchung des genauen Verfahrensweges einer Bürgeramtsdienstleistung, d.h. beispielsweise ob eine endgültige Bearbeitung vor Ort möglich ist oder ob Unterlagen des Bürgers, und wenn ja welche, entgegengenommen und weitergeleitet werden. In diesem Fall entsteht natürlich ein Koordinierungsbedarf.

Des Weiteren muss untersucht werden, welche der zu nutzenden Formulare derzeit elektronisch abrufbar sind. Aus diesem Untersuchungskomplex stellt sich die organisatorische Frage, wie mit den weiteren Arbeitsmitteln, die der Bürgerberater neben der technischen Ausstattung und den Formularen noch benötigt und die z.T. schwer oder unhandlich sind, umgegangen werden soll.

Um die Akzeptanz der Mitarbeiter zu stärken, empfiehlt sich die Durchführung einer Projektveranstaltung, in der das System und die Anwendung demonstriert werden und natürlich so dem Mitarbeiter die Gelegenheit gegeben wird, das System besser kennen zu lernen und Änderungswünsche an Aufbau etc. zu benennen.

Die potentielle Standorte der mobilen Bürgerbüros und Kooperationsmöglichkeiten mit externen Dienstleistern für die Erprobungsphase des mobilen Bürgeramtes müssen ausgewählt werden. Hierbei muss u.a. von folgenden Auswahlkriterien ausgegangen werden:

- der zu erwartende Nutzen des Angebots für die jeweilige Zielgruppe vor Ort, z.B. durch die Möglichkeit Anliegen zu bündeln
- die Erreichbarkeit des Standortes z.B. auch mit öffentlichen Verkehrsmitteln

- die Entfernung zu einem stationären Amt
- die soziale Komponente, z.B. bei der Auswahl eines Seniorentreffpunkts.

Regionen mit Unterversorgung an Bürgeramtsdienstleistungen müssen erfasst werden.

Die vorausgewählten Einrichtungen müssen näher untersucht und besichtigt werden.

Im Vorfeld der Einsätze eines mobilen Bürgeramtes ist es notwendig, die Standorte mit verschiedenen Marketingmaßnahmen zu bewerben. So müssen u.a. entsprechende Plakate und Flyer entwickelt und kontinuierlich angepasst werden. Außerdem sollte der Dienst im Internet-Angebot der Verwaltung und in diversen Zeitungen veröffentlicht werden.

Die mobilen Einsätze erfordern eine intensivere Vor- und Nachbereitung als die Beratungstätigkeit im stationären Amt. Die im Außendienst befindlichen Bürgerberater im mobilen Amt müssen zu Gelderhebern ernannt werden, dadurch sind sie berechtigt, die Gebühren auch in Form von Bargeld anzunehmen. Hierzu ist es notwendig eine Arbeitsanweisung zu entwickeln und von den entsprechenden Dienststellen die Zustimmung einzuholen. Die Annahme, Einzahlung und Abrechnung von Bargeld erfolgt entsprechend den haushaltsrechtlichen Bestimmungen.

### 6.1.2 PASS-, AUSWEIS- UND MELDEANGELEGENHEITEN

Pass-, Ausweis- und Meldeangelegenheiten werden momentan in einer Größenordnung von ca. 50 Prozent in den stationären Bürgerämtern nachgefragt. Sie können vom mobilen Bürgerberater an verschiedenen Standorten angeboten werden. Diese Dienstleistungen sind unabdingbar jeweils mit Zahlungsvorgängen verbunden. Die Zusammenarbeit (medienbruchfreie Übertragung von Daten) mit der Bundesdruckerei wäre bei Pass- u. Ausweisangelegenheiten wünschenswert.

Die mobile Bearbeitung erfordert u.a. eine verschlüsselte Datenübertragung, einen Drucker (ins Endgerät integriert bzw. mit geringsten Abmessungen), Zugang zum Einwohnermelde-Verfahren, elektronische Weiterleitung der Anträge zur Bundesdruckerei, Möglichkeit elektronischer Bezahlung bzw. Möglichkeit des Ausdrucks einer Rechnung.

Geklärt werden muss dabei, wie die Datenanbindung per Mobilfunk bezüglich des Einwohnermeldewesen-Verfahrens zu realisieren ist. Ein weiterer Punkt ist, dass Pass- und Ausweisangebote nach Abgleich der Daten im Einwohnermeldewesen-Verfahren ausgedruckt, vom Bürger unterschrieben und dann zur Bundesdruckerei übersandt werden. Ein sehr

effizienter und auch bürgerfreundlicher Schritt ist der, dass durch das Einscannen des Antrages und des erforderlichen Passbildes der Antrag gleich an die Bundesdruckerei weitergeleitet werden kann.

Da bei diesen Vorgängen Gebühren anfallen, ist zu klären, wie dies durch EC-Cash möglich gemacht werden kann. Bar kassieren wird aufgrund der Kassensicherheitsanforderungen nur in sehr begrenztem Umfang möglich sein. Jedoch muss berücksichtigt werden, dass ein Teil der Bürger, die das mobile Bürgeramt in Anspruch nehmen, nicht über die Möglichkeit des bargeldlosen Zahlens verfügt.

Bei Ummeldungen des Wohnsitzes ist es denkbar, dass Sprechstunden in großen Wohnungsbaugesellschaften abgehalten werden.

#### 6.1.2.1 DAS DIGANT-VERFAHREN<sup>4</sup>

Die Bundesdruckerei bietet seit dem Jahr 2000 das Modul DIGANT® für kommunale Einwohnerverfahren an. Mit DIGANT® wird eine vereinfachte elektronische Abwicklung des Antragsverfahrens für Pässe und Ausweise ermöglicht.

Dank der Entwicklung des Digitalen Antragsverfahrens DIGANT® durch die Bundesdruckerei GmbH, das die elektronische Antragsübermittlung für Personaldokumente und Führerscheine durch die Behörden papierlos per Mausclick ermöglicht und damit den Postweg ersetzt, konnte die Fertigung des neuen Expresspasses realisiert werden.

Ab sofort können die Personalausweis- und Passbehörden, die bereits DIGANT® einsetzen, den Expresspass bestellen. Die Anlieferung der Dokumente in der jeweiligen Behörde erfolgt innerhalb von 72 Stunden (3 Werktagen) nach Bestelleingang in der Bundesdruckerei GmbH. Derzeit setzen 3.000 Kommunen Deutschlands DIGANT® ein.<sup>5</sup>

An einem DIGANT®-Arbeitsplatz können das Passbild und die Unterschrift mit einem Scanner bei der Antragstellung digital erfasst werden. Die digitalen Antragsdatensätze werden durch das Einwohnerverfahren automatisch zu einer Bestellung zusammengefasst. An einem Bestellarbeitsplatz, der mit dem D-SAFE®-Modul der Bundesdruckerei ausgestattet ist, wird ein elektronisches Bestellformular digital signiert. Die Bestelldaten

---

<sup>4</sup> [www.bundesdruckerei.de](http://www.bundesdruckerei.de)

<sup>5</sup> Stand März 2005

werden mit starken kryptografischen Verfahren verschlüsselt und über Datenleitungen direkt zur Bundesdruckerei übertragen.

DIGANT® ermöglicht effektivere Verwaltungsabläufe, wie z. B. eine automatisierte Zusammenstellung von Bestellungen oder einen kostengünstigeren Versand. Die Verwaltung und Pflege der Pass- und Ausweisregister vereinfacht sich zukünftig drastisch: Archive mit Papierdokumenten entfallen und für bereits heute digital geführte Archive wird der Weg zum digitalen Archivdatensatz schon bei der Antragstellung beschritten.

DIGANT® vermeidet die Mehrfacherfassung der Daten bei der Antragstellung vor dem Herstellungsprozess und bei der Archivierung und reduziert so konsequent mögliche Fehlerquellen. Eine Verbesserung der Qualität der Dokumente und der Archivdaten ist die Folge.

Die für DIGANT® benötigten Systemkomponenten können von Herstellern und Lieferanten DIGANT®-fähiger Einwohnerverfahren bezogen werden.

Für interessierte Städte, die bereits über die erforderlichen Soft- und Hardwarevoraussetzungen verfügen, steht der digitale Antragsweg bereits heute offen. Dazu muss die Stadt lediglich die DIGANT®-Fähigkeit ihrer Software nachweisen und einen Teilnahmevertrag mit der Bundesdruckerei abschließen.

Verfahren	Entwickler/Anbieter	Verfügbarkeit
OK.EWO	AKDB Anstalt für kommunale Datenverarbeitung in Bayern	DIGANT® verfügbar
MESO 96	HSH GmbH Berlin	DIGANT® verfügbar
Schleupen CS.EIS	Schleupen AG	DIGANT® verfügbar
LEWIS DB	Datenzentrale Baden-Württemberg	DIGANT® verfügbar
UVN-EIWO	KDO Zweckverband Kommunale Datenverarbeitung Oldenburg	DIGANT® verfügbar
SASKIA EWO	SASKIA Informationssysteme GmbH	DIGANT® verfügbar
adKOMM EWO	KOB EDV-Systeme GmbH	DIGANT® verfügbar
OK.EWO	AKDB Anstalt für kommunale Datenverarbeitung in Bayern/DATAPORT	DIGANT® verfügbar

mpsEM	MPS Software & Systems GmbH	DIGANT® verfügbar
KAI-EWOS	KAI-Gruppe	DIGANT® verfügbar
INFOMA Einwohnerwesen Kommunalserie/400	INFOMA Software consulting GmbH	DIGANT® verfügbar
GES KA Meldewesen	GES Systemhaus GmbH	DIGANT® verfügbar

### 6.1.3 SICHERSTELLUNG DER FUNKTIONALITÄT DES VERFAHRENS

Neben den technischen Komponenten sind für den erfolgreichen Einsatz des mobilen Bürgeramtes auch verschiedene Arbeitsmittel wie Stempel, Siegel, Fotostanze usw. notwendig. Dazu wurden Geschäftsprozessuntersuchungen durchgeführt, um den Umfang der benötigten Arbeitsmittel auf das erforderliche Minimum reduzieren zu können. Diese Grundausstattung wurde für die Bürgeramtskoffer beschafft.

Portable EC-Cash-Gerät müssen beschafft werden, um die bargeldlose Bezahlung auch mobil umsetzen zu können.

Während des mobilen Einsatzes müssen die für die Bearbeitung der verschiedenen Dienstleitungen notwendigen Daten aus der Einwohnermeldedatenbank ausgedruckt werden können.

Damit mobil auch die gleiche Qualität beim Bedrucken der Pass- und Ausweisanträge garantiert und dadurch zeit- und kostenintensive Reklamationen für den Bürger vermieden werden können, ist es erforderlich, den portablen Drucker bei der Bundesdruckerei einem elektronischen Lesetest zu unterziehen. Der HP deskjet 450 Ci/Cbi wurde eingereicht und ist nun mit dieser Zertifizierung generell für den Einsatz im Bürgeramt zugelassen.

Außerdem sind verschiedene organisatorische Arbeiten notwendig, z.B. Terminabsprachen mit den Standortbetreibern, sowie die Organisation der Werbung für den Einsatz vor Ort.

### 6.1.4 LOHNSTEUER

Die Ausstellung von Lohnsteuerkarten und deren Änderung, bedingt durch Änderungen in der individuellen Lebenslage in Familien und Haushalten, kann als Verwaltungsdienstleistung ebenfalls mobil an verschiedenen Standorten angeboten werden. Diese Dienstleistung kann jährlich, nachdem die neuen Lohnsteuerkarten verteilt wurden, für größere Firmen angeboten werden.

### 6.1.5 WOHNUNGSGELD

Es handelt sich um Beratung und Antragsannahme für Leistungen nach dem Wohnungsgeldgesetz sowie um Beratung und Antragsannahme für Wohnberechtigungsscheine. Der mobile Bürgerberater kann diese Leistung an verschiedenen Standorten anbieten. Zur abschließenden Bearbeitung ist eine Weiterleitung an das Fachamt notwendig.

### 6.1.6 SOZIALLEISTUNGEN

Hierbei geht es u.a. um allgemeine Beratung in Familien- und Jugendangelegenheiten und um Beratung und Antragsannahme für Leistungen nach dem Bundeserziehungsgeldgesetz. Der mobile Bürgerberater wird diese Leistung öffentlich vorrangig in Gebieten mit entsprechender Sozialstruktur anbieten (z.B. in Einkaufszentren, Büchereien, etc.), aber auch im Rahmen von Hausbesuchen. Zur Weiterbearbeitung ist eine Weiterleitung an das Fachamt notwendig. Eine mögliche Erweiterung des Services wäre das Ausstellen von Kita-Bedarfsbescheinigungen (Bürgerberater in Kitas) sowie die Beantragung von Brennstoffbeihilfen/Weihnachtsbeihilfen und Rundfunk- und Telefongebührenbefreiungen.

### 6.1.7 ALLGEMEINE ANGEBOTE UND INFORMATIONEN

Häufig wissen Bürger nicht, welche öffentlichen Dienstleistungen von wem, wo und wann, etc. überhaupt angeboten werden. Hier kann ein mobiles Bürgeramt über die Bürgeramt-Leistungen im eigentlichen Sinne hinausgehen. Zum Beispiel ließen sich EDV-gestützte Informationen zu anderen Dienstleistern (Verbände, freie Träger, soziale Einrichtungen usw.) mit Standort, ÖPNV Verbindungshinweisen und Zugangszeiten bereitstellen.

In diesen Bereich gehört auch der Verkauf von Ferienpässen oder auch die Anmeldung zu Volkshochschulkursen.

Wichtig hierbei wäre, dass der Bürgerberater in der Lage ist, auf einen umfassenden Datenbestand zurückzugreifen und dem Bürger dann die gewünschten Informationen in schriftlicher Form (Ausdruck) mitzugeben. Als Standort kann man sich dabei Wochenmärkte oder auch Volksfeste vorstellen.

### 6.1.8 WIRTSCHAFT/GEWERBE

Hier geht es zum einen um Auskünfte und Anträge zu Gewerbebescheinigungen und zu Reisegewerbekarten. Die Weiterleitung an das Fachamt ist notwendig.

Neben der Anwendung der mobilen Lösung in der Öffentlichen Verwaltung ist auch ihr Einsatz in Bereichen der kommerziellen Wirtschaft nahe liegend. Auch hier gibt es zahlreiche Personen, die Daten zu verarbeiten haben, jedoch nicht (immer) auf einen stationären PC

zugreifen können, da sie z.B. vor Ort beim Kunden oder auf der Baustelle sind. Mit einer mobilen Lösung, wie sie im Projekt MoBüD entwickelt und erprobt werden soll, kann direkt auf einen zentralen Datenbestand zugegriffen und neue Daten können direkt eingespeist werden.

## **6.2 ORGANISATORISCHE UND RECHTLICHE GRUNDLAGEN**

### **AP: 1210 BIS 1240**

#### **6.2.1 BETEILIGUNGSVERFAHREN**

Für die Durchführung und Erprobung eines mobilen Bürgeramtes ist die Beteiligung und Zustimmung des Gesamtpersonalrats, des örtlichen Personalrats, des Datenschutzbeauftragten notwendig.

Das Berliner Beteiligungsverfahren verdeutlicht Herausforderungen und Vorgehensweise in Bezug auf die Einbeziehung der Hauptpersonalräte.

Der Hauptpersonalrat wurde zur Zustimmung zum Testbetrieb im Rahmen des Forschungsvorhabens nach den §§ 85 Abs. 1 Nr. 12, 85 Abs. 2 Nr. 9 und 85 Abs. 2 Nr. 10 PersVG (Berlin) mittels einer Vorlage beteiligt. Dem ging eine intensive Recherchearbeit voraus, um bereits bestehende Entwicklungen im kommunalen Umfeld zu berücksichtigen, die aber ohne verwertbare Erkenntnisse für den speziellen Fall von mobilen Arbeitsplätzen blieb.

Der Hauptpersonalrat hat dem Testbetrieb daraufhin unter bestimmten Auflagen zugestimmt.

Um später den reibungslosen Ablauf eines mobilen Einsatzes gewährleisten zu können, wurden in einem ersten Schritt die entsprechenden verfahrensrechtlichen Vorschriften zur Ergonomie am Arbeitsplatz auf einen möglichen Änderungsbedarf hin untersucht. Hierbei wurde auch eine Fachkraft für IT-Ergonomie der Senatsverwaltung für Inneres einbezogen.

Es war daher eine umfangreiche Recherche zu den Anmerkungen / Forderungen erforderlich.

Insbesondere wurde herausgestellt, dass alle Dienstkräfte, die im Bürgeramt mit

personenbezogenen Daten in automatisierten Anwendungen arbeiten, über die Vorschriften des Berliner Datenschutzgesetzes und die ergänzenden Dienstvereinbarungen oder Regelungen informiert werden. Ergänzende Anforderungen, die speziell im mobilen Betrieb zu berücksichtigen sind, sind im Schulungskonzept zu berücksichtigen, bzw. werden dort ergänzt.

Für den Umgang mit dem mobilen Equipment und den Dokumenten wurden spezielle Regelungen gefordert. Hier gelten jedoch die gleichen Regelungen wie auch für anderes Equipment im öffentlichen Dienst. Regelungen finden sich in den Grundsätzen für die Regulierung von Haftpflichtansprüchen (Haftpflichtgrundsätze – HGr.), Beweissicherungsgrundsätze, Eigenschädengrundsätze sowie in der Siegelordnung.

Im Übrigen kann ein Mitarbeiter nur bei grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz in Anspruch genommen werden.

Von der Bundesdruckerei gibt es hierfür keine Sicherheitsregeln/-Bedingungen, die den Transport und die Aufbewahrung betreffen.

Des Weiteren wurde gefordert, dass ausschließlich Bürgerberater/innen auf freiwilliger Basis eingesetzt werden, die über die entsprechende Qualifizierung verfügen.

Im Regelfall werden die Bürgerberater/innen nicht einzeln eingesetzt. Je nach Nachfrage werden entweder zwei Bürgerberater/innen oder ein/e Bürgerberater/in zuzüglich anderer Mitarbeiter/innen des Bürgeramtes, die diese/n unterstützen.

Den örtlichen Beschäftigtenvertretungen in den Bezirken Pankow und Spandau wurde die Intention des Projektes erläutert und sie werden in Abständen über den aktuellen Stand des Projektes informiert. Zur Vorbereitung eines formalen Beteiligungsverfahrens des Hauptpersonalrats zur Zustimmung zum Testbetrieb im Rahmen des Forschungsvorhabens nach den §§ 85 Abs. 1 Nr. 12, 85 Abs. 2 Nr. 9 und 85 Abs. 2 Nr. 10 PersVG (Berlin) ist eine Vorlage erstellt worden. Dem ging eine intensive Recherchearbeit voraus, um bereits bestehende Entwicklungen im kommunalen Umfeld zu berücksichtigen, die aber ohne verwertbare Erkenntnisse, für den speziellen Fall von mobilen Arbeitsplätzen, blieb.

Weiterer beteiligter Akteur ist der Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit, der auf der Ebene der gegenseitigen vertrauensvollen Zusammenarbeit und Informationsaustausches in allen Phasen des

Implementierungsprozesses einzubeziehen ist.

## 6.2.2 WEITERE VERTRIEBSWEGE

Ein mobiles (Bürger)Amt ist für die gesamte Verwaltungslandschaft interessant, da hiermit eine breite, flächendeckende Versorgung der Bürger mit den Dienstleistungsangeboten der öffentlichen Hand bei gleichzeitiger Reduzierung der Investitionskosten für Räumlichkeiten und Ausstattung sowie der Steigerung der Effizienz bei der Sachbearbeitung einhergehen. Neben der Flexibilisierung der kommunalen Dienstleistungen kommen Effizienzsteigerungen dadurch zustande, dass vor Ort erhobene Daten sofort in elektronischer Form vorliegen und so medienbruchfrei weiterverarbeitet werden können.

Basierend auf einer generellen Architektur und einer „M-Government-Plattform“ bietet das mobile Bürgeramt als spezielle Lösung auf dieser Plattform die Grundlage, um den Ansatz für weitere Verwaltungsbereiche nutzbar zu machen.

Somit wäre dieses Konzept direkt auf andere Verwaltungen wie beispielsweise Umweltdienste, den Baubereich, Sozialarbeiter der Sozialämter/Jugendämter, Prüfdienste, Außendienst der Wirtschaftsämter, Gesundheitsämter, Einsatz von Betreuern in Pflegeeinrichtungen, der Polizei (Unfallaufnahme, Vorfallsbearbeitung etc.), aber auch für private Unternehmen mit entsprechender Außendiensttätigkeit (Versicherungen, Vermögensberatungen etc.) übertragbar. Daraus lässt sich ein großes Potenzial für den flächendeckenden Einsatz ableiten.

Der Lösungsansatz sieht folgende Anwendungen vor:

- die mobile Beratung vor Ort zu allen Beratungsangeboten der Bürgerämter (Sozialleistungen; Wohngeld; Angebote im Bezirk und allgemeine Informationen).
- konkrete Bearbeitung wesentlicher Anliegen vor Ort in den Bereichen Pass- und Meldewesen und Lohnsteuer.

Beratungsangebote eignen sich vor allem für Einkaufszentren, Wochenmärkte, Volksfeste, usw. Das mobile Bürgeramt erfordert keinen geschlossenen Raum zur Bearbeitung der Dienstleistungen, ausreichend ist in den meisten Fällen ein Stand, ähnlich einem Messestand.

Neben diesem Einsatzgebiet des mobilen Bürgeramtes/-beraters sind weitere Bereiche der Öffentlichen Verwaltung denkbar. Dies kann auf drei Arten geschehen:

1. Einsatz des Systems in anderen Bezirken/Kommunen innerhalb und außerhalb der Kommune
2. Übertragung des Funktionsmusters auf andere mobile Anwendungen in der Öffentlichen Verwaltung
3. Mitarbeiter verschiedenster Verwaltungen werden bei ihrer jetzigen Arbeit im Außendienst durch die Vereinfachung der Geschäftsprozesse mit Hilfe einer mobilen Lösung unterstützt (z.B. Beseitigung von Medienbrüchen)
4. Räumliche Flexibilisierung von Dienstleistungen der Öffentlichen Verwaltung: Durch die räumliche Flexibilisierung von bislang streng ortsgebundenen öffentlichen Dienstleistungen durch die Verlagerung der Fachverfahren auf eine mobile Anwendung wird eine Qualitätsverbesserung im Dienstleistungsangebot der Öffentlichen Verwaltung erzielt – ähnlich wie beim mobilen Bürgeramt.

### 6.3 WIRTSCHAFTLICHKEIT

#### AP 1250:

Wirtschaftlichkeit ist die Eigenschaft des betrachteten Objekts, bzgl. einer geplanten oder tatsächlichen Kostensituation in einem bestimmten Verhältnis zu einer Bezugsgröße (z.B. der günstigsten Kostensituation) oder bzgl. seiner Leistungssituation (Nutzwert) in einem bestimmten Verhältnis zu einer Bezugsgröße zu stehen.

Die Analyse der Wirtschaftlichkeit erfordert Prognosen und ist daher mit Unsicherheit behaftet. Je später ein Kostenfaktor oder ein Nutzenfaktor in der Zukunft wirksam wird, desto unsicherer ist die Aussage, die zum gegenwärtigen Zeitpunkt über seine tatsächliche Höhe gemacht werden kann.

Bei der Analyse des Nutzens der Organisationsmaßnahmen ist zu berücksichtigen, dass die öffentliche Verwaltung nicht Selbstzweck ist, sondern den Bürgern sowie der Wirtschaft dient. Der Nutzen fällt folglich nicht nur direkt in der Verwaltung an, sondern vornehmlich bei den Kunden der Verwaltung.

Hier unterscheidet sich die Investition für bürgerorientierte Dienstleistungen von üblichen Investitionen, wie sie in privaten Wirtschaftsunternehmen durchgeführt werden. Bei privaten Wirtschaftsunternehmen ist die Erhöhung des Kundennutzens auch ein Mittel zur Verbesserung der eigenen Rentabilität.

Aber auch aus den dem Verwaltungskunden zufließenden Nutzeneffekten können sich indirekt wieder positive Wirkungen für die Verwaltung ergeben. Die geplanten Maßnahmen dienen der Verbesserung der Außenwirkung der Verwaltung und dem unmittelbaren Umgang in der Schnittstelle Verwaltung-Bürger. Diese Maßnahmen wirken sich z.B. auf die Warte- und Bearbeitungszeiten aus, auf eine damit verbundene Verringerung von Konfliktpotential und Reibungsverlusten und – unter Berücksichtigung des projizierten IT-Einsatzes und der organisatorischen Maßnahmen – auf eine Steigerung der Produktivität.

Das „mobile Bürgeramt“ muss den Mitarbeitern als vollständiges Equipment zur Verfügung gestellt werden, hieraus ergeben sich Investitionen der Verwaltung. Dieses Equipment (Hardware) bietet dann auch den gesamten Umfang eines Arbeitsplatzes.

Die folgenden Angaben beruhen auf dem Kenntnisstand des Forschungsprojektes MoBüD und den innerhalb dieser Zeit (2002 - Frühjahr 2005) durchgeführten Beschaffungen. Diese Werte sind variabel und können den Schwankungen und dem Preisverfall am Verbrauchermarkt unterliegen.

Es wurden durch Beschaffungen innerhalb des Forschungsprojektes einmalige Ausgaben in Höhe von 6.253,00 € pro mobiles Endgerät inkl. Hardware, Software, Koffer, Umbau des Koffers und Installation ermittelt.

Ein Vergleich zwischen einem stationären und einem mobilen Bürgeramt im Forschungsprojekt MoBüD ergab, dass der Betrieb eines mobilen Bürgeramtes nicht teurer als der Betrieb eines vergleichbaren stationären Bürgeramtes, evtl. sogar kostengünstiger ist. Der Vergleich der Investitionen in ein stationäres oder mobiles Bürgeramt ergab eine deutliche Verringerung der Investitionen bei Nutzung eines mobilen Bürgeramtes. Diese Daten beruhen teilweise auf Schätzungen und müssten im gesonderten Fall näher spezifiziert werden.

Die Wirtschaftlichkeitsbetrachtung ist dem Bericht als Anlage beigefügt.

Die folgende Tabelle zeigt die einzelnen Positionen des mobilen Endgerätes (nur Hardware):

Investitionen	Anzahl	Anschaffungskosten
Koffer	1	467,48 €
Notebook	1	2.405,84 €
GPRS/UMTS-Karte	1	239,00 €
Drucker	1	316,68 €
GPRS-Mobiltelefon (bei Abschluss eines Vertrages)	1	1,00 €
Chipkartenleser	1	46,95 €
Chipkarte <sup>6</sup>	1	14,73 €
ISDN-USB-Adapter	1	71,52 €
Maus	1	12,00 €
USB-Hub	1	33,64 €
USB seriell Adapter	1	19,72 €
USB-Ziffernblock	1	25,00 €
CD-ROM-Laufwerk/Diskettenlaufwerk <sup>7</sup>	1	74,24 €
Scanner(digantfähig)	1	150,-€
		<b>3.877,80 €</b>

Stand August 2005

<sup>6</sup> Chipkarte nicht pro Bürgeramts-Koffer sondern pro Bürgerberater, d.h. bei mehreren Nutzern pro Koffer sind dementsprechend mehr Chipkarten notwendig

<sup>7</sup> CD-ROM-Laufwerk und Diskettenlaufwerk nicht unbedingt Bestandteile des Bürgeramts-Koffers, sollten aber für Installationszwecke in der mit administrativen Aufgaben betrauten Stelle vorrätig sein

## 7 FORTSCHRITTE BEI ANDEREN STELLEN

### 7.1 STADT DORTMUND

Während der Projektlaufzeit wurden folgende Aktivitäten der Stadt Dortmund bekannt<sup>8</sup>:

Im Juli 2004 wurde ein Pilotprojekt zu mobilen Bürgerdiensten in Dortmund gestartet.

Schwerpunkt waren dabei Hausbesuche, die mittels eines Fahrzeugs durchgeführt wurden, in dem sich u.a. ein Laptop, ein Drucker und die Funktechnik befanden.

Die Bürgerdienste Dortmund berechneten für die Anfahrt 16 Euro und 4 Euro für die Bearbeitung (zusätzlich zu den üblichen Gebühren, die im stationären Bürgeramt erhoben werden).

Bis zum September 2004 hatten ca. 100 Hausbesuche stattgefunden, die Erfahrungen waren positiv.

Die Erfahrungen der Stadt Magdeburg in der Phase der Verlängerung der Laufzeit des Projekts sind nachstehend beschrieben.

Nach erfolgreicher Beendigung des Pilotprojektes „Mobiles BürgerBüro Magdeburg“ kann insbesondere aus Sicht der Bürger ein positives Resümee gezogen werden.

Für den Testzeitraum war ein fester Personalstamm ideal, da die Mitarbeiter einmal eingearbeitet waren und sich so reibungslos ergänzt haben. Bei der Einführung einer dauerhaften Lösung sollten jedoch mehrere Mitarbeiter (ca. 6 MA bei 2 Endgeräten) vorbereitet und einbezogen werden. Nur motiviertes und leistungsstarkes Personal garantiert reibungslose Abläufe bei den mobilen Bürgerdiensten. Das heißt, nicht jeder Mitarbeiter ist für diese Aufgabe geeignet, da es sich immer um eine flexible Gestaltung des Arbeitsplatzes und des Arbeitsumfeldes handelt.

Aus derzeitiger Sicht ist eine tägliche Verfügbarkeit des MoBB mit einer Stammbesetzung, bestehend aus zwei Mitarbeitern nicht möglich, da dies eine zu starke körperliche Belastung bedeutet. Um dauerhaft mobile Bürgerdienste gewährleisten und betreiben zu können, ist die Mitarbeiterstammbesetzung zu erhöhen. In einer erneuten Testphase nach der Einführung einer neuen Software für das Einwohnerverfahren (MESO) könnte sich voraussichtlich die körperliche Belastung verringern, da im neuen Einwohnerverfahren bereits die meisten Formulare enthalten sind und somit eine Vielzahl von Vordrucken entfällt.

Weiterhin muss unbedingt berücksichtigt werden, dass es für die Berater einen ständigen Ansprechpartner mit festen Verantwortlichkeiten für organisatorische und fachliche Aufgaben gibt. Es hat sich während der Testphase bewährt, dass die Einsätze zu den einzelnen Standorten von einem Ausgangsort (BB-West) gestartet wurden. Den Mitarbeitern wird dadurch ein Sicherheitsgefühl (Verschlussicherheit für Dokumente, Dienstsiegel und Geld) sowie die weitere Teamzugehörigkeit zu einem festen BürgerBüro vermittelt.

Die Arbeit bedeutet für die Berater ein hohes Maß an Konzentration, da für jeden Einsatz die Arbeitsutensilien neu überdacht und gepackt werden müssen. Hier müssen neue Bewertungskriterien zur Bewertung der modernen Arbeitsplätze geschaffen werden, die der Aufgabenbreite wie Mobilität und Flexibilität entsprechend Rechnung tragen.

---

<sup>8</sup> Quelle: [http://www.wdr.de/tv/service/geld/inhalt/20040923/b\\_2.phtml](http://www.wdr.de/tv/service/geld/inhalt/20040923/b_2.phtml)

## 7.2 STADT MAGDEBURG

Für die weiteren Überlegungen zur Einführung eines Mobilen Bürgerbüros in der Landeshauptstadt Magdeburg sind eine Reihe von Kriterien neu zu überdenken.

Ein wesentlicher Einfluss ist dabei der Standortauswahl beizumessen. Es hat sich gezeigt, dass regelmäßig angelaufene Standorte irgendwann ausgeschöpft sind. Hier sollte auf eine flexiblere Standortwahl geachtet werden bzw. sollten ausgeschöpfte Standorte nach größeren Zeitintervallen wieder neu aufgesucht werden. Neben der zeitlichen Flexibilität sollten Aspekte der örtlichen Variabilität mit betrachtet werden. Die mobilen Bürgerbüros sind eben nicht nur ein Ersatz für einen festen Standort, sondern bieten ja gerade die Möglichkeit, Ort und Zeit flexibel zu betrachten. Die Ausgestaltung solcher Modelle könnten Gegenstand einer weiteren Testphase sein.

Bei der künftigen Standortauswahl soll das Augenmerk verstärkt auf eine Kooperation mit gemeinnützigen Vereinen und Bürgerinitiativen gelegt werden.

Als Standorte sind darüber hinaus aber auch vorstellbar: Einkaufszentren (in einem Reisebüro), gewerbliche Einrichtungen als einmalige Servicetermine, Alten- und Pflegeheime, Einrichtungen des betreuten Wohnens, Kinderheime und Schulen (Beantragung des ersten Personalausweises). Es kommen auch temporäre und saisonbedingte Standorte in Frage (Fachhochschulen und Universitäten jeweils zu Semesterbeginn).

Die Einführung mobiler Bürgerdienste bedarf einer längeren und intensiveren Vorbereitungszeit, als sie im Pilotprojekt zur Verfügung stand. Zwar wurden erste Kontakte durchaus mit einem halben Jahr Vorlauf geknüpft, doch verblieb letztlich für die technische und organisatorische Umsetzung nur ein sehr knapp bemessener Zeitrahmen von ca. 8 Wochen. Vorstellbar wäre daher, eine weitere Pilotphase mit einem Vorbereitungszeitraum von 5 bis 6 Monaten und einer Umsetzungsdauer von 6 Monaten ab Entscheidungsfindung vorzusehen.

Ein sehr wichtiger Aspekt bei derartigen Projekten ist die Bekanntmachung und Werbung. Es hat sich gezeigt, dass der Bekanntheitsgrad des Projektes stark abhängig vom Eigeninteresse der jeweiligen Standortbetreiber war. Daher sind regelmäßige Werbung und Bekanntmachungen in Form von lokaler Presse und Flyern unabdingbar. Für diese Zwecke müssen ausreichende Mittel zur Verfügung gestellt werden.

Ein nicht zu unterschätzender Punkt ist die Anfahrt der Berater zu den einzelnen Standorten, da diese während der Testphase ausschließlich mit dienstlich genutzten privaten PKW abgesichert wurde. Hier sollte bei einem dauerhaften Einsatz über die Anschaffung eines Dienstfahrzeuges nachgedacht werden.

Die Einführung mobiler Bürgerdienste in der Landeshauptstadt Magdeburg könnten als ständig wachsender und sich weiter entwickelnder Prozess verstanden werden. Dazu zählen z.B. die flexible Gestaltung und Auswahl von Standorten genauso, wie ein sich änderndes und wachsendes Leistungsangebot, das permanent den Bedürfnissen der potenziellen Kunden angepasst wird. Dies bedeutet auch, dass es speziell standortbezogene Leistungsangebote geben kann. Weiterhin sollten auch die technischen Möglichkeiten der Datenübertragung und der Hardwarekomponenten ständig überarbeitet und auf den neuesten Stand gehalten werden.

Bei der Planung der Einsätze gab es anfangs für die Mitarbeiter viel zu beachten, wie z.B. die Vollständigkeit des Formulardepots, der tägliche Auf- und Abbau des Arbeitsplatzes und der Technik. Da die mobilen Bürgerdienste aber viermal wöchentlich durch zwei Mitarbeiter angeboten wurden, spielte sich das Team sehr schnell ein und die Handgriffe erfolgten routiniert.

Die Bearbeitung der Bürgeranliegen während der Testphase verlief trotz vereinzelter technischer Probleme erfolgreich und für den Bürger ohne spürbare Verzögerungen. Hierbei konnte festgestellt werden, dass die Toleranz der Bürger gegenüber technischen Problemen weitaus größer war, als an den festen Standorten.

Als ein größeres Problem bei der Arbeit stellte der Drucker HP-Deskjet 450ci heraus. So hatten die Berater mit ständigem Papierstau zu kämpfen. Teilweise wurden Antragsformulare schief oder gar nicht vom Drucker eingezogen. Aus Zeitgründen erfolgte dann eine manuelle Ausstellung der Dokumente, obwohl die technischen Voraussetzungen einen Druck hätten gestatten müssen. Einen weiteren Mangel stellte das Schriftbild dar, welches sich im Laufe der Zeit verschlechterte. Die Antragsformulare mussten teilweise erneut ausgedruckt werden, da sie verschmiert und unleserlich aus dem Drucker kamen.

Durch den Einsatz von windowsorientierten Anwendungen wie z.B. MESO und DIGANT, könnte dieses Problem aufgrund einer daraus resultierenden größeren Druckerauswahl (Kombigerät bestehend aus Scanner, Drucker und Kopierer) behoben werden.

Des Weiteren kam es gelegentlich zu Programmabstürzen. Häufig handelte es sich dabei um das KFZ Programm, wenn es im geöffneten Zustand unbenutzt blieb. Durch einen Neustart des Programms konnte dieses Problem dann behoben werden.

Als eine zusätzliche Belastung am Arbeitsplatz wurde die zur Verfügung gestellte technische Ausrüstung empfunden. Der Koffer (Aufbau: Laptop, Drucker nebeneinander) ist für den ständigen Gebrauch und dem damit verbundenen Transport für die Mitarbeiter einfach zu schwer. Die für dieses Projekt erforderliche Hardware wurde in einem eigens dafür entwickelten Koffersystem geliefert. Drucker und Laptop waren mit den im Koffer verankerten Kabeln fest verbunden und ließen sich somit nicht trennen, was zur Folge hatte, dass der Arbeitsplatz nicht optimal eingerichtet werden konnte.

Die Geräte nahmen auf dem Tisch zu viel Platz in Anspruch und behinderten sich teilweise gegenseitig. So konnten z.B. Antragsformulare nicht richtig gedruckt werden, weil das Laptop durch relativ kurze Kabelverbindungen und Platzmangel zu dicht am Drucker stand. Hier wäre es vorteilhafter für die Mitarbeiter, wenn man das gesamte System vom Koffer trennen könnte, um einen übersichtlicheren Arbeitsplatz zu schaffen und einen behinderungsfreien Aufbau der Geräte zu ermöglichen. Zum Laptop „Typ Toshiba Portégé´3500“ wäre noch anzumerken, dass dieses für die ständige Arbeit zu klein ist.

Als beschwerlich und anstrengend, ganz besonders an einem langen Arbeitstag, wurde die Arbeit am Bildschirm eingeschätzt (d. Bildschirmdiagonale betrug 12,1 Zoll, die Auflösung 1024x 768 Pixel), da aufgrund seiner geringen Größe das Schriftbild extrem klein dargestellt wurde. Auch die Arbeit mit der Tastatur erwies sich als ermüdend, da die einzelnen Tasten sehr klein waren und ein zusätzlicher Zahlenblock fehlte, der wiederum für die Arbeit mit dem Einwohnerprogramm EWO-Klassik, in dem viel mit zahlencodierten Steuerungsbefehlen gearbeitet wird, hilfreich gewesen wäre.

Bei der Organisation dieses Projektes ging das Team ursprünglich von der Nutzung zweier Endgeräte aus, um in kürzester Zeit so viele Dienstleistungen wie möglich zu erbringen. Zum Einsatz konnte dann aber nur ein Gerät kommen. Um die Wartezeiten auch mit nur einem Endgerät kurz halten zu können, wurden die Arbeitsabläufe so organisiert, dass eine Beraterin die Aufgaben am Laptop und die andere Mitarbeiterin die beratenden Aufgaben übernahm.

Die Inbetriebnahme des Systems erwies sich als unproblematisch. Die Verbindung zum Magdeburger Stadtnetz ließ sich leicht aufbauen. Durch geeignete Programmführung war den Mitarbeiterinnen immer klar, welchen Schritt sie als nächstes ausführen mussten. Außerdem gab das System an jeder Stelle ausreichend Rückmeldung darüber, ob ein Arbeitsschritt erfolgreich durchgeführt wurde. Die benötigten Programme ließen sich

komplikationslos starten und bei aufgetretenen Fehlern (wie oben bereits beschrieben) konnten sich die Beraterinnen größtenteils selber helfen.

Die Zusammenarbeit mit der KID erfolgte reibungslos und unkompliziert. Die technischen Probleme am ersten Tag konnten innerhalb kürzester Zeit telefonisch behoben werden.

Abschließend wird zu den technischen Erfahrungen und Ergebnissen eingeschätzt, dass sich dieses System trotz einiger Probleme, zu denen es bereits realisierbare Lösungsvorschläge gibt, sehr gut bewährt hat und ein weiterer Einsatz dieser Technik zukünftig denkbar wäre.

Als Fazit kann eingeschätzt werden, dass die mobilen BürgerBüros an allen Standorten von den Bürgern als sehr positiv bewertet wurden. Der Bedarf an einer Fortführung des Projektes wurde immer wieder deutlich geäußert. Darüber hinaus wird diese Form der Verwaltungsdienstleistung von den Bürgern als besonders transparent und bürgernah empfunden.

Aus der Sicht der eingesetzten Beraterinnen kann ebenfalls ein positives Resümee gezogen werden. Sie erlebten durchweg zufriedene und freundlichere Bürger. Diese Stimmung übertrug sich dann unweigerlich auch auf die Berater, so dass insgesamt ein sehr offenes servicefreundliches Klima entstand.

## 8 VERWERTUNGSPLAN UND PERSPEKTIVEN

Folgende Verwertungsmöglichkeiten der in MoBüD erarbeiteten Ergebnisse zeichnen sich für die öffentlichen Träger ab.

Wenn Konzepte auf der Basis von MoBüD-Ergebnissen weiter entwickelt und entsprechend angepasst werden, ist ein deutlicher Bedarf auf folgenden Gebieten zu erkennen:

Die im Rahmen des Projekts entwickelten und getesteten "Bürgeramts-Koffer" haben sich nachweislich bewährt und werden in den nächsten Monaten in jedem Fall weiter eingesetzt. Dies gilt zunächst für die im Projekt beteiligten Bezirke Pankow und Spandau.

Der bereits erreichte Erfolg des Projekts hat die Senatsverwaltung für Inneres zu der Entscheidung veranlasst, einen erweiterten Probetrieb unter Einbeziehung weiterer Berliner Bezirke zu planen und auch durchzuführen.

- in der Berliner Verwaltung (Ersetzung stationärer Bürgerämter durch mobile, ggf. auch Einsatz der neuen Endgeräte in stationären)
- in anderen Bundesländern (schon jetzt in Magdeburg)
- in anderen Regionen (Export), insbesondere dort, wo eine "Festnetzphase" bei der Einführung von eGovernment übersprungen werden kann (neue EU-Länder, auch Entwicklungsländer).

Ergebnisse und Erfahrungen des Projekts MoBüD können generell als Grundlage für die Erstellung von anderen M-Government Anwendungen dienen. Hier kann die Senatsverwaltung für Inneres u.a. als Berater in einer sehr frühen Phase auftreten. Dies könnte u.a. sinnvoll sein, wenn MoBüD-Komponenten bzw. vergleichbare Systeme in anderen Bezirken/Kommunen innerhalb und außerhalb Berlins eingeführt werden. Inzwischen haben u.a. die Städte Bremen, Köln und Hamburg das Interesse an der MoBüD-Lösung deutlich artikuliert.

Für die Zwecke des Know-how-Transfers im Rahmen der Initiative MEDIA@Komm-Transfer ist ein Spezifikationsbericht vorgesehen, der die technischen, funktionalen und organisatorischen Anforderungen an das E-Government-Verfahren bzw. die Komponente beschreibt. Die Veröffentlichung erfolgt in Form einer einheitlichen Broschürenreihe, herausgegeben vom BMWA.

## 9 PRÄSENTATIONEN

Das MoBüD-Projekt wurde von der Senatsverwaltung für Inneres u.a. bei folgenden Gelegenheiten (meist zusammen mit dem Fraunhofer-Institut für Nachrichtentechnik) präsentiert:

Datum	Veranstaltung (Ort)
19.06.03	MoBüD-Vorstellung beim Landeseinwohneramt Berlin
4. und 5. 09 2003	8. Ministerialkongress Berlin Mitte, BearingPoint GmbH
11.02.04	Seminar leitender Verwaltungsangestellter der Stadt Moskau in Berlin
25.02.04	MoBüD-Pressekonferenz mit dem Berliner Innensenator
01.03.04	Sitzung der Leiter der Berliner Bürgerämter
18.03 bis 24.03.04	CeBIT 2004 (Hannover)
06.04.04	Sitzung des Referats ZSC der Berliner Senatsinnenverwaltung
21.04.04	MoBüD-Präsentation für die LIT-Geschäftsführung
27.04.04	Deutsch-französisches Seminar zum Thema "Verwaltungsreform und Bürgerdienste in Deutschland" an der Fachhochschule für Verwaltung und Rechtspflege (FHVR)
30.04.04	Kooperationsmeeting mit Vertretern der Bürgerdienste Magdeburg
25.06.04	Kooperationsmeeting mit Vertretern des Innenministeriums Brandenburg
10.08.04	Workshop "Next Generation E-Government für die innere Sicherheit" der SEL Alcatel Stiftung (Uni Hamburg)
23.09.04	Gesprächskreis "eGovernment Land-Kommunen" des Landes Brandenburg (Innenministerium Brandenburg, Potsdam)
07.10.04	Deutsche Hochschule für Verwaltungswissenschaften Speyer „Neue Dienstleistungskonzepte in der Kommunalverwaltung“
26.10.04	Besuch einer Delegation aus Kasachstan (BMWA)
16.11.04	Präsentation für Mitarbeiter des Landeseinwohneramts und für Mitarbeiter der Firmen T-Systems und HSH (LEA Berlin)

<b>Datum</b>	<b>Veranstaltung (Ort)</b>
25.11.04	Workshop „Entwicklung und Erprobung mobiler Wirtschaftsdienste“ der Länder Bremen und Berlin (T-Systems)
09.12..04	Treffen mit dem Tiefbauamt Tempelhof-Schöneberg (Rathaus Tempelhof)
24./25.02. 2005	5. Arbeitstreffen eGovernment Academy 10719 Berlin, Kurfürstendamm 22,
02.02.05	Kongress "e-Mobility - Mobile Arbeitswelten" (Berlin)
10.03. bis 16.03.05	CeBIT 2005 (Hannover)
08.06.05	Vorstellung der MoBüD-Sicherheitstechnik beim LKA-Berlin
17.06.05	„Mobile Bürgerdienste in Bremen“ (Bremen)
11.07.05	First Euro Conference on Mobile Government - Euro mGov 2005 (Brighton)
12.09.05	Besuch einer Delegation aus der VR China (BMWA)
26.10.05	Anwenderworkshop „Mobile Verwaltungsdienste“ (Berlin)

## 10 VERÖFFENTLICHUNGEN

Mühlbach, L., Wagnitz, R.: The Office of Citizen Services in the Box – Citizen-friendly and Secure mGovernment Services in Berlin. Proc. of the First European Conference on Mobile Government. Brighton, UK, 2005.

Rainer Wagnitz/Udo Rienaß Bürgerservice wird mobil - Mobile Bürgerdienste erfolgreich getestet – Fachzeitschrift "Innovative Verwaltung" Jan/Feb. 2005, S. 19-21

Rainer Wagnitz „Aktueller Stand zum Projekt Mobile Bürgerdienste“ Splitter-IT Nachrichten für die Berliner Verwaltung, Jan. 2004, S. 4-5,

Franz-Reinhardt Habel und Rainer Wagnitz „Mobiles Bürgeramt auf Hausbesuch in der Hauptgeschäftsstelle des DStGB“, Kommunalreport des Deutschen Städte- und Gemeindebundes DStGB, Berlin, 29.09.2004

-----

Das MoBüD-Projekt hat auf der CeBIT 2003 den 1. Preis im 3. E-Government-Wettbewerb 2002/2003 der Firmen Cisco Systems und Bearing Point in der Kategorie Government-to-Citizen / Government to Business erhalten

## 11 ABKÜRZUNGEN UND AKRONYME

AP	Arbeitspaket
BSI	Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik
DECT	Digital Enhanced Cordless Telecommunications (ETSI-Standard für schnurlose Telefone sowie für kabellose Datenübertragung im Allgemeinen)
EWV	Einwohnerwesen (Fachverfahren des Berliner Landeseinwohneramts)
G2C	Government to Customer/Consumer
G2G	Government to Government
GPRS	General Packet Radio Service
GSHB	Grundschutzhandbuch des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik
GSM	Global System for Mobile Communication
HHI	Fraunhofer-Institut für Nachrichtentechnik - Heinrich-Hertz-Institut
IPsec	Internet Protocol Security Architecture - ein Sicherheitsprotokoll, das die sichere Übertragung vertraulicher Information über ungeschützte Netzwerke ermöglicht und sowohl Verschlüsselung als auch Integrität und Authentifizierung von Daten gewährleistet.
ISDN	Integrated Services Digital Network
IT	Informationstechnik
ITDZ	IT-Dienstleistungszentrum Berlin <sup>9</sup>
KID	Kommunale Informationsdienste Magdeburg
LABO	Landesamt (des Landes Berlin) für Bürger und Ordnungsangelegenheiten
LEA	Landeseinwohneramt <sup>10</sup>
LIT	Landesbetrieb (des Landes Berlin) für Informationstechnik <sup>11</sup>
LKA	Landeskriminalamt
mGovernment	Einsatz von mobilen oder drahtlosen Übertragungstechniken im Bereich der öffentlichen Verwaltung (Schreibweise auch ‚M-Government‘)
MoBüD	Akronym für das Projekt „Mobile Bürgerdienste“
SenInn	Land Berlin, vertreten durch die Senatsverwaltung für Inneres
UMTS	Universal Mobile Telecommunications System

<sup>9</sup> War bis 31.12.04 Landesbetrieb für Informationstechnik

<sup>10</sup> Ab 1.1.05: ‚Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten (LABO)‘

<sup>11</sup> Ab 1.1.05: ‚IT-Dienstleistungszentrum (ITDZ)‘

VPN                      Virtuelles privates Netz / Virtual Private Network  
WLAN                    Wireless Local Area Network